



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 - periodo 2011”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORAS:**

**Br. Lola Pinto Quea**

**Br. Victoria Rosaura Criales Valverde**

**ASESOR:**

**MSc. Abner Chávez Leandro**

**SECCIÓN**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Innovación Pedagógica**

**PERÚ – 2015**

## **Dedicatoria**

A mi Dios, por darme la oportunidad y fortaleza suficiente para seguir creciendo profesionalmente.

A mis adorados hijos, por quienes me esfuerzo por superarme cada día más; a mi querido esposo, por su comprensión y apoyo constante. Y a mí recordado padre, que supo infundir en mí el hábito del estudio y la superación.

Victoria Criales Valverde

A mis padres quienes me enseñaron a cumplir mis sueños. A mi esposo Faustino y mi hijita Danitza por su apoyo y confianza. A mis hermanos.

Lola Pinto Quea

## **Agradecimiento**

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestros estimados asesores, por su apoyo y orientación profesional.

Asimismo agradecemos a la I.E.P. Houston de Villa el Salvador por permitirnos realizar la presente investigación en su casa de estudio.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, los sustentantes tenemos a bien presentar la tesis titulada “El clima institucional y su relación con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011”, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Administración de la educación.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Indices

|                  | Pág. |
|------------------|------|
| Dedicatoria      | ii   |
| Agradecimiento   | iii  |
| Presentación     | iv   |
| Índice de tabla  | viii |
| Índice de figura | ix   |
| Resumen          | x    |
| Abstract         | xi   |
| Introducción     | xii  |

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1.1 Planteamiento del problema       | 15 |
| 1.2 Formulación del Problema         | 17 |
| 1.2.1 Problema General               | 17 |
| 1.2.2 Problemas Específicos          | 17 |
| 1.3 Justificación                    | 17 |
| 1.4 Limitaciones                     | 18 |
| 1.5 Antecedentes de La Investigación | 19 |
| 1.5.1 Antecedentes Internacionales   | 19 |
| 1.5.2 Antecedentes Nacionales        | 20 |
| 1.6 Objetivos                        | 24 |
| 1.6.1 Objetivo General               | 24 |
| 1.6.1 Objetivos Específicos          | 24 |

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 2.1 Clima Institucional        | 26 |
| 2.1.1. El Clima Organizacional | 26 |
| 2.1.2 Identidad Institucional  | 27 |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.3 Relaciones Interpersonales                                 | 28 |
| 2.1.4 Dinámica Institucional                                     | 29 |
| 2.2 Calidad de Servicios Educativos                              | 29 |
| 2.2.1 Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción del Cliente | 30 |
| 2.2.2 La Calidad Educativa                                       | 31 |
| 2.2.3 Desarrollo Educativo Institucional                         | 32 |
| 2.2.4 Satisfacción Laboral Docente                               | 33 |
| 2.2.5 Imagen Institucional                                       | 33 |
| 2.3 Definición de Términos Básicos                               | 34 |

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Hipótesis   | 38 |
| 3.1.1 Hipótesis General                                 | 38 |
| 3.1.2 Hipótesis Específicas                             | 38 |
| 3.2 Variables   | 38 |
| 3.2.1 Definición Operacional                            | 38 |
| 3.2.2 Indicadores y operacionalización de las variables | 39 |
| 3.3 Metodología   | 40 |
| 3.3.1 Tipo de Estudio                                   | 40 |
| 3.3.2 Diseño del Investigación                          | 40 |
| 3.4 Población y Muestra                                 | 41 |
| 3.5 Método de Investigación                             | 41 |
| 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos    | 42 |
| 3.6.1 Instrumento                                       | 43 |
| 3.7 Métodos de Análisis de Datos Estadísticos           | 46 |

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 4.1. Resultados descriptivos | 48 |
| 4.1.1. Clima Institucional   | 48 |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.2 Resultados de la Variable Calidad de Servicios Educativos | 51 |
| 4.2 Resultados correlacionales                                  | 54 |
| 4.2.1 Clima institucional y calidad de servicios educativos     | 54 |
| 4.2.2. Clima institucional y desarrollo educativo institucional | 55 |
| 4.2.3. Clima institucional y satisfacción de los docentes       | 56 |
| 4.3 Discusión   | 58 |
| Conclusiones  | 62 |
| Sugerencias   | 64 |
| Referencia Bibliográfica  | 65 |

## ANEXOS

|  |
|--|
| Anexo 1. Matriz de consistencia  |
| Anexo 2. Tabla de evaluación de juicios de expertos                                      |
| Anexo 3. Instrumentos de medición de las variables                                       |
| Anexo 4. Los resultados de la validez y confiabilidad de los<br>Instrumentos de medición |
| Anexo 5. Base de datos de las variables  |
| Anexo 6. Diagrama de dispersión de la calidad educativa y<br>El clima institucional      |

## Índice de tabla

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Dimensión e Indicadores de la Variable Clima Institucional                                | 39   |
| Tabla 2. Dimensión e Indicadores de la Variable Calidad de Servicios Ed.                           | 39   |
| Tabla 3. Personal Docente de la I.E.P. Houston   | 42   |
| Tabla 4. Estadístico de fiabilidad de la Variable Clima Institucional                              | 42   |
| Tabla 5. Estadístico de Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicios Educativos.                 | 44   |
| Tabla 6. Dimensión: Identidad Institucional  | 45   |
| Tabla 7. Dimensión Relaciones Interpersonales  | 47   |
| Tabla 8. Dimensión: Dinámica Institucional   | 48   |
| Tabla 9. Dimensión: Desarrollo Educativo Institucional   | 49   |
| Tabla 10. Dimensión: Satisfacción del Docente  | 50   |
| Tabla 11. Dimensión: Imagen Institucional  | 51   |
| Tabla 12. Estadística para Contrastar la Hipótesis General   | 52   |
| Tabla 13. Estadística para Contrastar la Primera Hipótesis Específica                              | 53   |
| Tabla 14. Estadística para Contrastar la Segunda Hipótesis Específica                              | 54   |
| Tabla 15. Estadística para Contrastar la Tercera Hipótesis Específica                              | 55   |
| Tabla 16. Prueba de correlación entre las variables Clima Institucional y la satisfacción docente. | 56   |
| Tabla 17. Prueba de correlación entre las variables Clima Institucional y la imagen institucional  | 57   |



| <b>Índice de figura</b>                                   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Figura 1 Esquema de Diseño de Investigación Correlacional | 40          |
| Figura 2. Dimensión: Identidad Institucional              | 48          |
| Figura 3. Dimensión: Relaciones Interpersonales           | 49          |
| Figura 4. Dimensión: Dinámica Institucional               | 50          |
| Figura 5. Dimensión: Desarrollo Educativo                 | 51          |
| Figura 6. Dimensión: Satisfacción del Docente             | 52          |
| Figura 7. Dimensión: Imagen Institucional                 | 53          |

## **Resumen**

El problema general de la presente investigación fue determinar ¿De qué manera el Clima Institucional se relaciona con la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa El Salvador – UGEL 01 – periodo 2011? Y el objetivo general, determinar la relación entre el clima institucional y la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011.

El presente estudio se enmarca dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y transversales. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación provienen de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos conformado por dos cuestionarios, a una población de 30 docentes, utilizando una escala de tipo Likert de 5 alternativas de respuestas, validada mediante el juicio de 3 expertos. La confiabilidad del mismo se obtuvo aplicando el modelo Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 19.0.

Se concluyó que existe una correlación lineal significativa entre el clima institucional y la calidad de servicios educativos ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador – UGEL 01 – periodo 2011.

Palabras claves: clima institucional, calidad de servicios educativos, identidad institucional, relaciones interpersonales, dinámica institucional, desarrollo educativo institucional, satisfacción docente e imagen institucional.

## **Abstract**

The general problem of the present investigation was to determine of what way the Institutional Climate relates to the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa El Salvador - UGEL 01 - period 2011? And the general aim, to determine the relation between the institutional climate and the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa the Salvador - UGEL 01 - period 2011.

The present study places inside the descriptive investigations, correlate them and cross streets. The statistical information that support this investigation comes from the results obtained of the application of the instruments shaped by two questionnaires, to a population of 30 teachers, using a scale of type Likert of 5 alternatives of answers, validated by means of the judgment of 3 experts. The reliability of the same one was obtained applying the model Alfa de Cronbach, using the statistical package SPSS, version 19.0.

One concluded that there exists a linear significant correlation between the institutional climate and the quality of educational services offered in the I.E.P. Houston of Villa the Salvador - UGEL 01 - period 2011.

Key words: institutional climate, quality of educational services, institutional identity, interpersonal relations, institutional dynamics, educational institutional development, educational satisfaction and institutional image.

## Introducción

El clima institucional es un factor primordial para el desarrollo organizacional; de ella dependerá el nivel de compromiso con los objetivos de la institución.

De otro lado, la percepción acerca de la calidad de servicios educativos que oferta una institución es relativa, dada según la expectativa del cliente, la cual se modifica a través del tiempo como resultado de la influencia de la sociedad globalizada, los adelantos tecnológicos, las políticas gubernamentales y la misma institución.

Asimismo el fin de este trabajo es conocer la relación existente entre el clima institucional y la calidad de servicios educativos ofertados en una institución educativa, con el objetivo de cuyos resultados genere una respuesta de transformación y cambios necesarios; conducidos hacia la optimización de la calidad en la oferta de servicios educativos.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en los siguientes capítulos que se detallan a continuación:

En la parte inicial se aprecia el resumen, el abstract y la introducción.

**Primer capítulo;** trata el problema de investigación en que se ha efectuado su planteamiento, formulación, justificación y limitaciones; exponiendo los antecedentes y formulando los objetivos generales y específicos.

**Segundo capítulo;** enfoca el marco teórico de la investigación desarrollada como sustento, delimitando conceptos referentes al clima institucional y la calidad de servicios educativos.

**En el tercer capítulo;** se plantea la hipótesis general y las específicas, las variables con sus definiciones conceptuales y operacionales; asimismo la metodología utilizada para el trabajo de investigación, tipo de estudio y diseño,

población elegida, método de investigación empleada, la técnica e instrumentos utilizados en la recolección de datos y los métodos de análisis de datos requeridos.

**Cuarto capítulo;** se aprecia los resultados, análisis e interpretación de la relación existente entre las variables clima institucional y la calidad de servicios ofertados en la I.E.P. Houston de Villa el Salvador. Contiene además la discusión efectuada luego de culminar el presente trabajo de investigación. Además se presenta las conclusiones del presente trabajo de y a partir de ellas las sugerencias para gestionar el mejoramiento del clima institucional, que permita alcanzar la excelencia en la calidad de servicios educativos.

Se hace mención también a las referencias bibliográficas.

Finalmente se encuentran los anexos que demuestran la consistencia del trabajo efectivo de apoyo para el logro del presente trabajo de investigación.

La principal conclusión del presente trabajo de investigación consiste en el clima institucional expresado con la calidad de servicios educativos se correlacionan en un 51, 4% sobre la calidad de servicios educativos ofertados en la institución educativa privada Houston de Villa el Salvador UGEL 01 – periodo 2011, con lo que se cumple la hipótesis planteada en la investigación. (Ver tabla 12)